

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Baitul Mal Wa Tamwil (BMT)

1. Sejarah dan Perkembangan BMT di Indonesia

a. Awal Mula BMT di Indonesia

Sejarah BMT di Indonesia, dimulai tahun 1984 dikembangkan mahasiswa ITB di Masjid Salman yang mencoba memunculkan lembaga pembiayaan berdasarkan syari'ah bagi usaha kecil dengan nama Bait at Tamwil SALMAN dan selanjutnya di Jakarta didirikan Koperasi Ridho Gusti. Kemudian BMT lebih di berdayakan oleh ICMI sebagai sebuah gerakan yang secara operasional ditindaklanjuti oleh Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK).²¹

Terbentuknya PINBUK merupakan gambaran sejarah perkembangan BMT. PINBUK didirikan Pada tanggal 13 Maret 1995 yang diwakili oleh Baharuddin Jusuf Habibie (Ketua ICMI) , Majelis Ulama Indonesia yang diwakili oleh K.H. Hasan Basri (Ketua Umum MUI) dan Bank Muamalat Indonesia yang diwakili oleh Zaenul Bahar Noor, SE (Dirut BMI). PINBUK didirikan karena adanya tuntutan dari masyarakat yang menginginkan adanya perubahan dalam struktur ekonomi masyarakat yang pada tahun 1995 hanya di kuasai segelintir

²¹ Nur Yasin, *Hukum Ekonomi Islam*, Malang: UIN Malang Press, 2009, hlm.105.

golongan tertentu yang berpengaruh pada ekonomi yang berbasis kepada masyarakat banyak.²²

PINBUK didirikan memiliki fungsi :

- 1) Membina teknis, administrasi, pembukuan, dan financial BMT-BMT yang terbentuk.
- 2) Mengembangkan sumberdaya manusia dan penyuburan pengusaha yang ada.
- 3) Melakukan promosi, pemasaran dan mengembangkan jaringan perdagangan usaha kecil.²³

BMT didirikan dengan berdasarkan pada masyarakat yang penuh dengan keselamatan, kedamaian, dan kesejahteraan.

Asas dan Prnsip dasar BMT adalah :

- 1) *Ahsan* (mutu hasil kerja terbaik), *thayyiban* (terindah), *ahsanu'amala* (memuaskan semua pihak), dan sesuai dengan nilai-nilai keselamatan, kedamaian, dan kesejahteraan .
- 2) *Barakah*, artinya berdaya guna, keterbukaan, dan tanggung jawab sepenuhnya kepada masyarakat.

BMT bersifat terbuka, independen, berorientasi pada pengembangan tabungam dan pembiayaan untuk mendukung bisnis ekonomi yang produktif bagi anggota

²² Zaenul Arifin, *Memahami Bank Syari'ah : Lingkup, Peluang, Tantangan , dan prospek*, Jakarta: Alvabet, 1992, hlm.133.

²³ Nur Rianto, *Dasar-dasar Ekonomi Islam*, Solo: PT.Era Adicitra Intermedia, 2011, hlm.384.

dan kesejahteraan sosial masyarakat sekitar terutama mikro dan fakir miskin.

Fungsi BMT di masyarakat , adalah:

- 1) Meningkatkan kualitas SDM anggota, pengurus, dan pengelola menjadi lebih profesional dan amanah sehingga semakin utuh dan tangguh dalam berusaha menghadapi tantangan global.
- 2) Mengorganisir dan memobilisir dana, sehingga dana yang dimiliki oleh masyarakat dapat termanfaatkan secara optimal di dalam dan di luar organisasi untuk kepentingan rakyat banyak.
- 3) Memperkuat dan meningkatkan kualitas lembaga-lembaga ekonomi dan sosial masyarakat banyak.²⁴

Hasil positif mulai dirasakan oleh masyarakat, terutama kalangan usaha kecil dan menengah. Mereka sering memanfaatkan pelayanan BMT yang kini tersebar luas diseluruh indonesia. Hal ini disebabkan mereka banyak memperoleh keuntungan dan kemudahan dari BMT yang belum pernah mereka peroleh dari lembaga sejenis yang menggunakan pendekatan konvensional. Dalam diskusi ekonomi islam, BMT dapat pula di kategorikan dengan koperasi syari'ah, yakni lembaga ekonomi yang berfungsi untuk menarik, mengelola, dan menyalurkan dana dari, oleh, dan untuk masyarakat .

²⁴ *Ibid*, hlm.385.

BMT memiliki karakteristik sebagai berikut :

- 1) Staf dan karyawan BMT bertindak aktif dan dinamis, berpandangan positif dan produktif dalam menarik dan menegelola dana masyarakat.
- 2) Kantor BMT dibuka pada waktu tertentu dan ditunggu oleh sejumlah staf dan karyawan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. Sebagian lainnya terjun langsung ke lapangan mencari nasabah, menarik, dan menyalurkan dana kepada nasabah, menyetorkan dana ke kas BMT, dan memonitor.
- 3) BMT memiliki komitment melakukan pertemuan dengan semua komponen masyarakat di lapisan bawah melalui forum-forum pengajian, dakwah, pendidikan, dan kegiatan sosial ekonomi.²⁵

Manajemen dan operasional BMT dilakukan menurut pendekatan profesional dengan cara-cara islami. BMT bukan lembaga pemerintah atau lembaga independen yang dapat bekerja sendiri. BMT tidak akan bekerja efektif karena lembaga ini memerlukan dukungan dari banyak pihak, baik lembaga pemerintah, maupun swasta. Bahkan, kunci dari dukungan terhadap BMT adalah komponen masyarakat. Dukungan masyarakat terhadap optimalisasi peran BMT sangat penting. Jika dilihat dalam kerangka sistem

²⁵ Ahmad Hasan Ridwan, *Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil*, Bandung: Pustaka Setia, 2013, hlm.35.

ekonomi islam, Tujuan BMT dapat berperan melakukan hal-hal berikut:

- 1) Membantu meningkatkan dan mengembangkan potensi umat dalam program pengentasan kemiskinan.
- 2) Menciptakan sumber pembiayaan dan penyediaan modal bagi anggota dengan prinsip syari'ah.
- 3) Mengembangkan sikap hemat dan mendorong kegiatan gemar menabung .
- 4) Meningkatkan wawasan dan kesadaran umat tentang sistem dan pola perekonomian islam.
- 5) Membantu para pengusaha lemah untuk mendapatkan modal pinjaman.
- 6) Menjadi lembaga keuangan alternatif yang dapat menopang percepatan pertumbuhan ekonomi nasional.²⁶

b. Dasar Hukum BMT Menurut Ketentuan Hukum Positif di Indonesia

BMT dapat didirikan dalam bentuk KSM (Kelompok Swadaya Masyarakat) atau koperasi. Sebelum menjalankan usahanya, kelompok swadaya masyarakat mendapatkan sertifikat operasi dari PINBUK, sementara PINBUK itu sendiri mendapat pengakuan dari bank indonesia sebagai lembaga swadaya masyarakat (LPSM) yang mendukung proyek hubungan bank dengan kelompok swadaya

²⁶ *Ibid*, hlm.38.

masyarakat yang dikelola oleh Bank Indonesia. Selain dengan badan hukum kelompok swadaya masyarakat, BMT juga bisa didirikan dengan menggunakan badan hukum koperasi, baik Koperasi Serba Usaha di Perkotaan, Koperasi Unit Desa di Perdesaan, maupun Koperasi Pondok Pesantren (Kopontren) di lingkungan pesantren.²⁷

Peraturan pelaksanaan UU No.10 tahun 1998 merupakan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No.32/34/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang bank umum berdasarkan syari'ah dan nomor 32/36/KEP/DIR tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat berdasarkan prinsip syariah. Proses transaksi bank islam harus menyesuaikan dengan peraturan-peraturan yang berlaku tersebut.²⁸

Adapun Asas dan Landasan BMT yaitu BMT berdasarkan Pancasila dan UUD 45 serta berlandaskan prinsip Syari'ah Islam, keimanan, keterpaduan, kekeluargaan, kebersamaan, kemandirian, dan profesionalisme.²⁹

Dengan demikian, keberadaan BMT menjadi organisasi yang syah dan legal. Sebagai lembaga keuangan syari'ah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syari'ah. Keimanan menjadi landasan atas keyakinan untuk mau tumbuh dan berkembang. Keterpaduan mengisyaratkan adanya harapan untuk mencapai sukses

²⁷Yadi Janwari, *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2002, hlm.185.

²⁸ Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2002, hlm.66.

²⁹ M.Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, Yogyakarta: UII Press, 2004, hlm. 126.

di dunia dan akhirat juga keterpaduan antara sisi maal dan tamwil (sosial dan bisnis). Kekeluargaan dan kebersamaan, berarti upaya untuk mencapai kesuksesan yang diraih secara bersama. Kemandirian BMT tidak dapat hidup hanya bergantung pada ulur tangan pemerintah. Tetapi, harus berkembang dari meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, Untuk itulah pola pengelolaannya harus profesional dan harus menggunakan semua perangkat operasionalnya untuk menjaga kepercayaan masyarakat tersebut.³⁰

c. Dasar Hukum BMT Menurut Ketentuan Hukum Islam

Setiap lembaga keuangan syari'ah, mempunyai dasar mencari keridhaan Allah untuk memperoleh kebaikan di dunia dan di akhirat. Maka, setiap kegiatan lembaga keuangan yang dikhawatirkan menyimpang dari tuntunan agama harus dihindari.³¹

Di dalam al-Qur'an tidak menyebutkan lembaga keuangan secara langsung. Namun penekanan tentang konsep organisasi sebagaimana organisasi keuangan telah terdapat dalam al-Qur'an. Konsep dasar kerjasama muamalah dengan berbagai cabang-cabang kegiatannya mendapat perhatian yang cukup banyak dalam al-Qur'an.³²

Al-Qur'an telah meletakkan konsep dasar halal dan haram yang berhubungan dengan transaksi. Semua hal yang berhubungan dengan harta benda hendaknya dilihat dan di hukumi dengan kedua kriteria

³⁰ *Ibid*, hlm. 127.

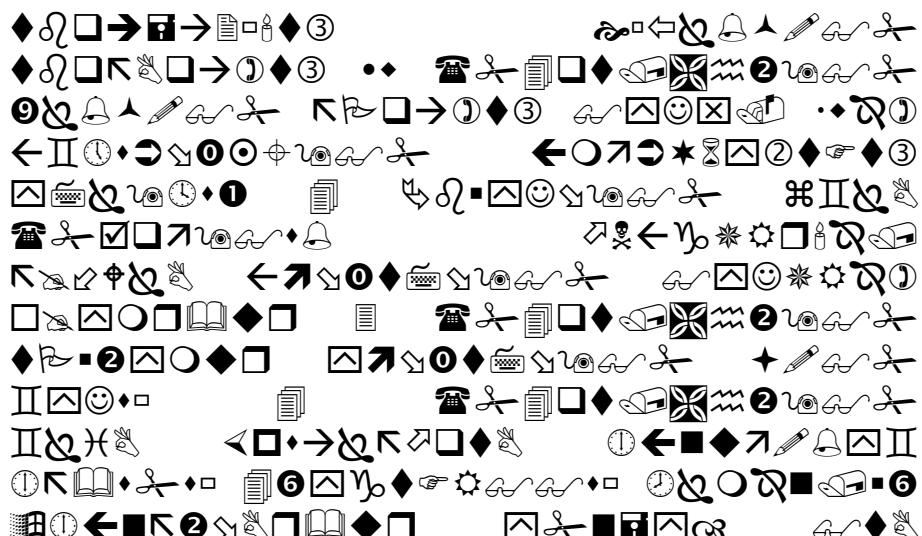
³¹ Suhraward Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet. III, 2004, hlm.35.

³² *Ibid*, hlm.36.

halal dan haram. Orang-orang makkah yang hidup di zaman Rasulullah sama sekali tidak membedakan antara bisnis dan riba. Bagi mereka keduanya adalah sama. Akhirnya Al-Qur'an membangun konsep halal dan haram. Bahwa, bisnis adalah dihalalkan, sedangkan riba diharamkan.³³

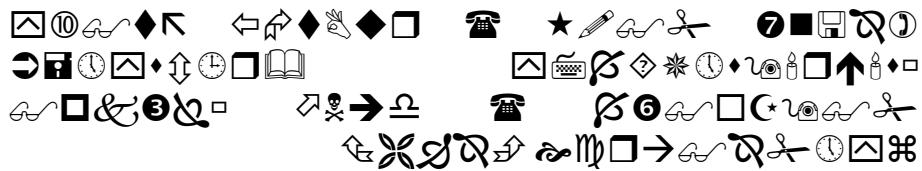
Pengharaman riba apapun bentuk dan namanya karena merupakan kedzaliman terhadap orang lain sehingga muncul rasa ketidakadilan. Sebab, Semua bentuk transaksi yang dilakukan dengan praktik jahat dilarang oleh Islam. Semua larangan itu berdasarkan pada satu prinsip: "jangan ada ketidakadilan dan jangan ada penipuan dalam segala aktivitas bisnis yang dilakukan oleh siapapun".³⁴

Pedoman lembaga keuangan syari'ah dalam beroperasi adalah al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 275 tentang Sistem menjauhkan diri dari unsur riba dan menerapkan Sistem bagi hasil dalam perdagangan.



³³ Muhammad Djakfar, *Agama, Etika, dan Ekonomi*, Malang: UIN-Malang Press, 2007, hlm.148.

³⁴ *Ibid*, hlm.149.



Artinya: “*Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.*” (QS. Al-Baqarah: 275).³⁵

Dalam jual beli ada hal-hal yang menghendaki halalnya, sedang dalam riba terdapat mafsadat yang menghendaki haramnya.³⁶

Pada riba berarti memberi uang ataupun barang dan mengambil kembali pada waktu yang ditentukan dengan berlipat ganda. Semakin bertambah lama waktunya makin banyak pula pembayaran nanti. Maka, mengambil tambahan yang tidak diridhai itu adalah riba.³⁷

Syaikh Muhammad Rasyid Ridha dalam tafsir al-Manar mengungkapkan, Tidak termasuk riba, jika seseorang yang memberikan kepada orang lain harta untuk diinvestasikan sambil menetapkan baginya dari hasil usaha tersebut. Karena transaksi ini menguntungkan bagi pengelola dan bagi pemilik harta, sedangkan riba yang diharamkan merugikan salah satu pihak.³⁸

d. Hukum ekonomi islam dan Ekonomi Islam

³⁵ Departemen Agama Republik Indonesia, *AL-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Depag RI, 1997, hlm. 63.

³⁶ Teuku Hasbi ash-Shiddieqy, *Tafsir Al-Qur'anul Madjied An-Nur*, Jakarta: Bulan Bintang, 1965, hlm. 68.

³⁷ *Ibid*, hlm. 69.

³⁸ Muhammad Rasyid Ridha, *Tafsir al-Manar*, Mesir: Dar al-Manar, 1376 H, Jilid III, hlm. 113-114.

Sri Redjeki Hartono mengemukakan definisi hukum ekonomi, sebagai berikut: bahwa hukum ekonomi merupakan perangkat hukum yang mengatur berbagai kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh pelaku ekonomi baik nasional maupun internasional.³⁹

Al-Qur'an sebagai sumber hukum ekonomi islam karena kedudukan Al-Qur'an sumber utama dan pertama bagi penetapan hukum, maka apabila seseorang ingin menemukan hukum untuk suatu kejadian, tindakan yang pertama yang harus ia lakukan adalah mencari penyelesaian dari Al-Qur'an. Selama hukumnya dapat diselesaikan dengan Al-Qur'an, maka ia tidak boleh mencari jawaban lain di luar Al-Qur'an. Demikian juga sesuai dengan kedudukan Al-Qur'an sebagai sumber utama atau pokok hukum islam, berarti Al-Qur'an itu menjadi sumber dari segala sumber hukum. Kekuatan Al-Qur'an sebagai sumber dan dalil hukum syariah termasuk didalamnya syariah perekonomian terkandung dalam ayat Al-Qur'an yang memerintahkan umat manusia mematuhi Allah SWT.⁴⁰

Kedudukan ekonomi dalam ajaran islam sangat penting sekali untuk diterapkan, adapun kedudukan ekonomi dalam ajaran islam meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a) Akidah (iman)

³⁹ Neni Sri Imaniyati, *Hukum Ekonomi dan Ekonomi Islam*, Bandung: Mandar Maju, 2002, hlm.71.

⁴⁰ Lukman Hakim, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*, Surakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2012, hlm.19.

Iman kepada Allah, malaikat, kitab, rasul, hari akhir, qadha dan qadar.

b) Akhlak (ihsan)

Engkau beribadah kepada Allah seolah-olah engkau melihatnya, jika engkau tidak melihatnya maka ia melihatmu.

c) Syariah (Islam)

Ketentuan hukum muamalah adalah ketentuan hukum yang mengatur hubungan antara sesama manusia. Asas yang digunakan dalam muamalah adalah semua muamalah dibolehkan, kecuali ada dalil yang melarang. Salah satu dari hukum muamalah adalah hukum ekonomi syari'ah.⁴¹

Adapun Sistem ekonomi islam merupakan ilmu ekonomi yang dilaksanakan dalam penerapan ilmu ekonomi sehari -harinya bagi individu, keluarga, kelompok masyarakat, maupun pemerintah dalam rangka mengorganisasi faktor produksi, distribusi, dan pemanfaatan barang dan jasa yang dihasilkan tunduk dalam peraturan atau perundang-undangan islam (sunnatullah) . Sistem ekonomi islam adalah sistem ekonomi yang mandiri dan terlepas dari sistem ekonomi yang lainnya. Adapun yang membedakan sistem ekonomi islam dengan ekonomi lainnya adalah sebagaimana diungkap oleh Suroso Imam Zadjuli dalam Achmad Ramzy Tadjoedin (1992:39).

⁴¹ Veithzal Rivsi, *Ekonomi Syariah Bukan Opsi tetapi Solusi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009, hlm.324.

- 1) Asumsi dasar /norma pokok ataupun aturan main dalam proses maupun interaksi kegiatan ekonomi yang diberlakukan.
- 2) Prinsip ekonomi islam adalah penerapan asas efisiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian alam.
- 3) Motif ekonomi islam adalah mencari keberuntungan di dunia dan di akhirat selaku khalifatullah dengan jalan beribadah.⁴²

Bangunan ekonomi islam ditegakkan atas lima nilai dasar yang semuanya terangkum dalam kesatuan nilai-nilai sistem ekonomi islam. Ekonomi islam tidak sekedar ilmu melainkan juga sistem yang aplikasi sebagaimana agama islam sendiri, juga sebagai ilmu dan sistem. Adapun nilai-nilai dasar menurut Muhammad Ridwan yakni:

1. Nilai *tauhid* (ketuhanan)

Tauhid merupakan fundamental kehidupan. Tauhid menjadi landasan dalam setiap kehidupan. Segala perilaku manusia baik baik dalam bidang agama, ekonomi, sosial, maupun politik harus di tuntun oleh keyakinan akan adanya Allah SWT dengan segala sifat ketuhanan yang melekat. Maka, segala kegiatan ekonomi dibingkai dalam kerangka ibadah. Islam sangat menghargai proses kerja dan segala perilaku ekonomi lainnya dengan cara menilainya sebagai ibadah yang pasti berpahala. Sehingga umat islam akan menikmati dua keuntungan, yakni keuntungan jangka pendek di dunia dan keuntungan jangka panjang di akhirat kelak.

⁴² Nur Rianto, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011, hlm.71.

2. ‘Adl (keadilan)

Adil dalam arti tidak menzalimi dan tidak dizalimi. Implikasi dari nilai dasar ini dalam bidang ekonomi ialah bahwa segala kegiatan ekonomi tidak hanya berorientasi pada keuntungan riba setinggi-tingginya tanpa menghiraukan bahkan merugikan pihak lain. Tanpa keadilan, manusia akan menjadi bergolong-golongan sesuai dengan status ekonomi dan sosialnya yang tidak menutup kemungkinan akan menimbulkan kecemburuan dan anarki sosial.⁴³

3. *Nubuwwah* (kenabian)

Dalam bidang ekonomi, Nabi Muhammad memberikan ajaran nyata mengenai kerjasama saling menguntungkan yang telah dicontohkannya bersama dengan Siti Khadijah. Maka, perilaku ekonomi kita harus mengambil contoh dan ajaran dari nabi Muhammad SAW. Empat sifat kenabian yakni *siddiq* (benar) , *amanah* (terpecaya) , *tablegh* (menyeru atau mengajak) dan *fathonah* (cerdas dan berwawasan luas) , harus mampu menjadi penuntun perilaku ekonomi.

4. *Khilafah* (kepemimpinan pemerintah)

⁴³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa Tamwil*, Yogyakarta: UII Press, 2004, hlm.78.

Dalam ekonomi islam, pemerintah memegang peran yang kecil, tetapi sangat penting. Peran penting tersebut ialah memberikan jaminan pelaksanaan sistem ekonomi islam, dan memastikan tidak terjadi pelanggaran terhadap hak-hak manusia. Kesemuanya dalam rangka menuju kesejahteraan bersama.

5. *Ma'ad* (hasil akhir kembali)

Prinsip ini menegaskan bahwa proses ekonomi akan dipertanggung jawabkan sampai di akhirat. Manusia hidup di dunia, hanya menjadi jembatan menuju kehidupan di kampung akhirat.

Adapun nilai-nilai universal Ekonomi islam yakni :

1) Ekonomi Islam merupakan perekonomian semua umat

Sistem ekonomi islam tidak saja sesuai dengan syari'ah tetapi juga relevan dengan nilai-nilai kemanusiaan. Dalam Ekonomi islam semua kepentingan umat mendapatkan perlindungan yang sama.

2) Keadilan dan persaudaraan menyeluruh

Islam diturunkan oleh Allah SWT untuk mewujudkan tatanan kehidupan yang adil. Sebuah sistem persaudaraan universal yang dibangun diatas kesadaran penuh dan tidak mengenal batasan-batasan geografis bahkan kesukuan dan warna kulit,

karena komitmen islam untuk menciptakan kemaslahatan umat.⁴⁴

B. Kepercayaan Nasabah

1. Pengertian Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan adalah anggapan atau keyakinan bahwa sesuatu yang di percaya dianggap benar.⁴⁵ Nasabah adalah orang yang mempunyai hubungan kerja sama dengan suatu perusahaan atau lembaga, dalam artian sebutan untuk orang atau badan usaha yang memiliki rekening simpanan atau pinjaman.⁴⁶ Jadi, kepercayaan nasabah adalah keyakinan seseorang yang mempunyai kerjasama dengan perusahaan atau lembaga yang seseorang tersebut beranggapan bahwa, perusahaan atau lembaga tersebut dapat dipercaya.⁴⁷

Barney dan Hansen (1994) berpendapat bahwa kepercayaan nasabah merupakan keyakinan dari kedua pihak dan diantara keduanya tidak akan memanfaatkan kelemahan pihak lain berdasarkan keyakinan bahwa, tindakan yang dilakukan sesuai yang diharapkan.⁴⁸

⁴⁴ *Ibid*, hlm. 80.

⁴⁵ Poerwadarminta, *Kamus umum Bahasa indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2006, hlm. 872.

⁴⁶ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, hlm. 609.

⁴⁷ Ronny Sautma Hotma, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 40.

⁴⁸ Yeni Dwi Meilianasari, Analisis Kepercayaan Nasabah Pengguna ATM, *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 2. No. 01, April 2012, hlm.30.

Kepercayaan adalah asas utama bagi lembaga keuangan untuk berkembang dan bertumbuh. Berkembang dan bertumbuh secara kuantitas dan diiringi dengan kualitas membawa lembaga keuangan tersebut semakin dapat dipercaya. Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada dua unsur yang saling terkait yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya dapat melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya, apabila masyarakat percaya untuk menempatkan uangnya pada produk-produk perbankan yang ada pada bank. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya, dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.⁴⁹

Kepercayaan masyarakat pada bank yang bersangkutan merupakan gambaran sebuah bank secara umum dimata masyarakat sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada bank tersebut. Banyak faktor yang dapat memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap bank, seperti pelayanan, akses yang mudah, keadaan keuangan, berita-berita dimedia massa tentang bank tersebut, pengalaman masyarakat yang pernah berhubungan dengan bank tersebut, dan sistem yang mudah. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat pada sebuah bank, maka semakin tinggi pada kemungkinan bank tersebut untuk menghimpun dana dari masyarakat dengan efisien dan sesuai rencana penggunaan dananya.⁵⁰

⁴⁹ Ronny Sautma Hotma, *op.cit*, hlm. 32.

⁵⁰ Totok Budi Santosa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm. 95.

Bank sebagai lembaga keuangan memiliki fungsi penghimpun dana. Dana yang terhimpun kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Bank dalam menjalankan aktivitas harus penuh dengan amanah karena menyangkut kepercayaan masyarakat yang memercayakan dananya kepada bank.⁵¹

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian

Kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Kepuasan nasabah dicapai lewat penetapan, pemahaman kebutuhan, dan pengharapan pelanggan serta memberikan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan pengharapan ini. Apabila persepsi terhadap produk tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan, tetapi jika produk dapat memenuhi harapan serta persepsi para nasabah, maka yang terjadi adalah kepuasan.

Kepuasan nasabah adalah sebuah hal yang teramat penting. Meskipun tidak muncul dalam neraca, namun sebenarnya itu adalah aset bisnis yang sangat berharga bagi perusahaan. Nasabah yang puas akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. Mereka menjadi sarana promosi ampuh bagi produk dan jasa yang ditawarkan

⁵¹ Gita Danupranata, *Buku Ajaran Perbankan Syari'ah*, Jakarta: Salemba Empat, 2013, hlm. 87.

perusahaan. Nasabah yang puas, akan cenderung bercerita tentang kepuasan mereka dalam mengkonsumsi produk dan jasa kepada kenalan, teman, sahabat, dan sanak keluarga.⁵²

b. Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan atau Nasabah

Menurut Handi Iraqian, kepuasan pelanggan atau nasabah dapat dimaksimalkan oleh suatu perusahaan dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Kualitas produk

Pelanggan atau nasabah akan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, yang mana kualitas produknya baik.

b. Harga

Untuk pelanggan atau nasabah yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan.

c. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi, dan manusia.

d. Factor emosi

⁵² M.syukron Efendi, *Skripsi tentang Korelasi Citra Produk Tabungan Harian Mudharabah dengan Kepuasan Nasabah di Kantor Cabang Kospin Tawakal Kaliwungu*, Semarang: Fakultas Syariah, 2010, hlm. 22.

Faktor emosi relatif penting. Kepuasan pelanggan atau nasabah dapat timbul pada saat memakai produk yang memiliki *brand image* yang baik.

e. Kemudahan

Pelanggan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan yang telah disampaikan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa hal-hal yang mendorong munculnya kepuasan tidak lain bermuara pada proses kinerja secara menyeluruh yang harus terlaksana dalam suatu produk. Apabila proses tersebut tidak atau belum terpenuhi, maka kepuasan pelanggan atau nasabah tidak dapat maksimal.⁵³

C. Simpanan

1. Pengertian Simpanan

Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, tabungan, dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁵⁴

Produk simpanan di BMT merupakan produk yang erat kaitannya dengan kepentingan anggota dan calon anggota. BMT harus dapat mengedepankan aspek kualitas produk dan pelayanan yang prima,

⁵³ *Ibid*, hlm.23.

⁵⁴ Winarno, et al. *Kamus Perbankan*, Bandung: CV Pustaka Grafik, 2006, hlm. 467.

Sehingga produk simpanan di BMT diminati oleh pasar. Simpanan merupakan simpanan anggota kepada BMT yang penyetoran dan pengambilannya dapat dilakukan sewaktu-waktu sesuai kebutuhannya.⁵⁵

Pada sistem operasi bank syariah, pemilik dana menanamkan uang di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan modal usaha dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.⁵⁶

Bank merupakan mitra usaha yang akan berbagi kerugian dan keuntungan. Dalam sistem islam bersifat kemitraan, maka kemungkinan kerugian itu kecil, karena investasi yang sehat berupa pandangan bisnis yang jeli dalam mengelola dana.⁵⁷

Kahf (1995), Chapra (2002) juga menyebutkan pengeluaran yang berlebihan dilarang, penimbunan simpanan juga di larang oleh Al-Qura'an dan As-Sunah. Sumber-sumber daya yang telah disediakan Allah harus dipergunakan untuk kegunaan makhluknya dalam batasan-batasan yang ditetapkan oleh islam atau diperuntukkan bagi orang lain sehingga memenuhi tujuan dasar penciptaannya. Membirkannya menganggur atau tidak memanfaatkannya bagi tujuan-tujuan konsumsi yang benar, tidak memanfaatkan dalam pengembangan kontribusi

⁵⁵ *Ibid*, hlm. 106.

⁵⁶ Amir Machmud, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*, Bandung: Penerbit Erlangga, 2010, hlm. 28.

⁵⁷ Muhammad Abdul Mannan, *Ekonomi Islam:Teori dan Praktik*, Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1993, hlm. 173.

kesejahteraan seperti zakat dan sedekah, serta tidak memanfaatkan untuk investasi produktif. Hal tersebut dilarang oleh islam.⁵⁸

Kahf dan Chapra menyatakan bahwa sangatlah perlu menyimpan uang dengan sistem perbankan yang bertujuan bukan karena hanya akan mengurangi dorongan melakukan pengeluaran yang berlebihan, tetapi juga memobilisasikan simpanan dan menyalurkannya ke dalam pemanfaatan-pemanfaatan secara sosial produktif. Sumber-sumber daya yang sudah dimobilisasi itu dialokasikan untuk membantu membiayai produksi dan distribusi semua kebutuhan pokok masyarakat sebelum dana-dana itu dipersiapkan untuk tujuan-tujuan lainnya.⁵⁹

2. Produk Dana BMT

Adanya banyak produk penghimpunan dan penyaluran dana yang secara teknis finansial dapat dikembangkan sebuah lembaga keuangan islam termasuk BMT. Hal ini dimungkinkan karena sistem syariah memberi ruang yang cukup. Namun dalam praktek, sebagian besar BMT masih membatasi diri dengan penerapan beberapa produk saja yang dianggap aman dan profitable dalam memobilisasi dana, misalnya, BMT lebih menyukai produk berbagai hasil *mudharabah* dengan pertimbangan tidak terlalu berisiko karena kapasitasnya sebagai *mudharib* relatif mudah dalam penerapan.⁶⁰

⁵⁸ Eko Suprayitno, *Ekonomi Islam Pendekatan Ekonomi Makro islam dan Konvensional*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005, hlm. 120.

⁵⁹ *Ibid*, hlm. 121.

⁶⁰ Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktik Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Pers, 2002, hlm. 29.

Dalam menjalankan usahanya, berbagai akad yang ada pada BMT merupakan sistem operasional BMT, yaitu pemilik dana menanamkan uangnya di BMT tidak dengan motif mendapatkan bunga, tetapi dalam mendapatkan keuntungan bagi hasil. Adapun produk penghimpunan dana pada lembaga keuangan syariah menurut Himpunan Fatwa DSN-MUI, 2003 yaitu:

- a) Giro Wadiah adalah produk simpanan yang bisa ditarik kapan saja. Dana nasabah dititipkan di BMT dan boleh dikelola. Setiap saat nasabah berhak mengambilnya dan berhak mendapatkan bonus dari pemanfaatan dana giro oleh BMT. Besarnya bonus tidak ditetapkan di muka tetapi benar-benar merupakan kebijaksanaan BMT, (Fatwa DSN-MUI No.01/DSN-MUI /IV/20000) .
- b) Tabungan Mudarabah adalah dana yang disimpan nasabah akan dikelola BMT, untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan akan diberikan kepada nasabah berdasarkan kesepakatan. Nasabah bertindak sebagai *Shahibul mal* dan lembaga keuangan syariah bertindak sebagai *mudharib*, (Fatwa DSN-MUI No.02/DSN-MUI /IV/20000) .
- c) Deposito Mudarabah adalah BMT bebas melakukan berbagai usaha yang tidak bertentangan dengan islam dan mengembangkannya. BMT bebas mengelola dana (*mudarabah mutlaqah*) . BMT berfungsi sebagai *mudharib* sedangkan nasabah sebagai *shahibul maal*. Ada juga dana nasabah yang dititipkan untuk usaha tertentu .Nasabah

memberi batasan penggunaan dana untuk jenis dan tempat tertentu (*mudarabah muqayyad*) .⁶¹

⁶¹ Nurul Huda, *Lembaga Keuangan Islam:tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm.366.